

BAB V

PEMBAHASAN

Setelah penelitian dilakukan dengan menyebar kuesioner melalui bantuan *Google Forms* kepada responden. Selanjutnya data dari hasil jawaban responden diolah dengan menggunakan SPSS 22. Hasil pengujian koefisien dari analisis regresi linier berganda secara parsial menunjukkan bahwa persepsi dan perilaku masyarakat berpengaruh terhadap penggunaan ulang dompet digital, sedangkan preferensi masyarakat tidak berpengaruh terhadap penggunaan ulang dompet digital di Kabupaten Tulungagung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan mengenai mengapa persepsi dan perilaku masyarakat memiliki pengaruh sedangkan preferensi masyarakat tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan ulang dompet digital di Kabupaten Tulungagung.

A. Pengaruh Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Ulang Dompet Digital di Kabupaten Tulungagung

Persepsi adalah proses bagaimana stimuli-stimuli diseleksi, diorganisasikan, dan diintegrasikan. Stimuli sendiri adalah setiap bentuk fisik, visual atau komunikasi verbal yang dapat mempengaruhi tanggapan individu seperti bentuk, suara, bau, dan rasa.¹

¹ Nugrohon J. Setiadi, *Perilaku Konsumen...*, hal. 91-92.

Berdasarkan hasil uji melalui SPSS 22 yang dilakukan peneliti, pada tabel 4.13 diketahui hasil uji validatas variabel persepsi masyarakat menunjukkan bahwa kuesioner per pernyataan dinyatakan valid, dan uji reliabilitas pada tabel 4.14 menunjukkan angka 0,904 sehingga diperoleh hasil bahwa pernyataan per item variabel persepsi dikatakan sangat reliabel. Kemudian hasil uji normalitas dalam tabel *One-Sampel Kolmogorov Smirnov Test* menunjukkan residual berdistribusi normal. Pada uji multikolinieritas diketahui bahwa hasil *Variance Inflation Factor (VIF)* lebih kecil dari sepuluh maka persepsi masyarakat terbebas dari gejala multikolonieritas. Sedangkan pada uji heteroskedastisitas pada uji glejser dalam tabel 4.17 diperoleh nilai sig. > 0,5 sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil uji parsial pada tabel *coefficients* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,299 dan t_{tabel} sebesar 2,026. Dengan demikian diketahui t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} , sehingga disimpulkan bahwa persepsi masyarakat berpengaruh terhadap penggunaan ulang dompet digital di Kabupaten Tulungagung.

Dalam penelitian ini, variabel persepsi diukur menggunakan tiga indikator yaitu indikator kemudahan, kegunaan, dan keamanan. Untuk mendukung pemerintah dalam mencapai target digitalisasi ekonomi tahun 2025, para penyelenggara layanan dompet digital memiliki tantangan untuk mendesain aplikasinya sesimpel mungkin, sehingga mampu diterima oleh

semua jenis kalangan, mudah digunakan, efektif, efisien, dan meningkatkan kinerjanya sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan pengukuran variabel persepsi menggunakan indikator kemudahan, diperoleh hasil bahwa aplikasi layanan dompet digital yang digunakan masyarakat di Kabupaten Tulungagung telah mampu mencapai tantangan tersebut. Hal ini membuktikan bahwa pengetahuan dan penguasaan tentang teknologi akan mempengaruhi persepsi masyarakat untuk melakukan persepsi selektif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pengetahuan dan penguasaan teknologi masyarakat Tulungagung dalam bidang *fintech* sudah mencapai *standart* yang baik.

Selanjutnya berdasarkan indikator kegunaan, diperoleh hasil bahwa peningkatan produktifitas dapat tercapai apabila aplikasi layanan dompet digital ini digunakan penggunanya untuk menunjang pekerjaan mereka, seperti halnya membayar tagihan PLN, BPJS, tagihan tiket transportasi, dan lain-lain. Banyak *voucher cashback* yang ditawarkan penerbit dompet digital dapat mengakibatkan total tagihan-tagihan diatas menjadi lebih murah, sehingga sisa uang dapat dialokasikan pada kebutuhan yang lain. Tetapi sebagian pengguna, menggunakan layanan dompet digital hanya sekedar untuk mengisi waktu luang, membeli makanan atau barang-barang yang mereka inginkan sehingga tidak berhubungan dengan produktifitas mereka.

Sedangkan berdasarkan indikator keamanan, adanya fitur *pin/password*, kebijakan privasi, dan aktivasi nomer ponsel membuat

penerbit dompet digital dapat menyimpan data diri pengguna secara akurat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat Tulungagung sudah dapat merasa aman dalam menggunakan dompet digital sebagai alat bertransaksi.

Variabel persepsi masyarakat ini didukung oleh penelitian Marissa Ginting yang berjudul *Pengaruh Persepsi Masyarakat dan Efisiensi Dalam Bertransaksi Terhadap Minat Penggunaan Ulang E-Money (Studi Pada Kaum Milenial Pengguna OVO-Pay di Plaza Medan Fair)*. Pada penelitian ini variabel persepsi masyarakat berpengaruh positif terhadap minat penggunaan ulang *e-money* OVO di Plaza Medan Fair.² Penelitian Radiansyah yang berjudul *Analisis Persepsi Masyarakat Muslim Terhadap Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai Di Kota Medan*, juga menunjukkan hasil yang sama yaitu terdapat pengaruh positif & signifikan persepsi masyarakat muslim terhadap penggunaan alat pembayaran non tunai.³

Sedangkan pada penelitian Tri Dian yang berjudul *Pengaruh Persepsi dan Pengetahuan Produk Terhadap Minat Penggunaan E-Money Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung)*, diperoleh hasil bahwa variabel persepsi tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-money*, hal ini disebabkan kesadaran konsumen yang lebih menyukai

² Marissa Ginting, *Pengaruh Persepsi Masyarakat Dan Efisiensi Dalam Bertransaksi Terhadap Minat Penggunaan Ulang E-Money*, (Medan: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2019).

³ Muhammad Radiansyah, *Analisis Persepsi Masyarakat Muslim Terhadap Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai Di Kota Medan*, (Medan: Tesis Tidak Diterbitkan, 2016).

bertransaksi secara tradisional dibandingkan dengan menggunakan *e-money* yang dinilai lebih praktis.⁴

Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa persepsi masyarakat berpengaruh terhadap penggunaan ulang dompet digital di Kabupaten Tulungagung.

B. Pengaruh Perilaku Masyarakat Terhadap Penggunaan Ulang Dompet Digital di Kabupaten Tulungagung

Perilaku masyarakat adalah kajian bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan memanfaatkan barang-barang, jasa layanan, gagasan, ataupun pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.⁵

Hasil uji validatas variabel perilaku masyarakat menunjukkan bahwa kuesioner per pernyataan dinyatakan valid, dan uji reliabilitas pada tabel 4.14 menunjukkan angka 0,791 sehingga diperoleh hasil bahwa pernyataan per item variabel perilaku dikatakan reliabel. Selanjutnya hasil uji normalitas dalam tabel *One-Sampel Kolmogorov Smirnov Test* menunjukkan residual berdistribusi normal. Pada uji multikolinieritas diketahui bahwa hasil *Variance Inflation Factor (VIF)* < 10 maka perilaku masyarakat terbebas dari gejala multikolonieritas. Uji glejser pada tabel

⁴ Tri Dian Astuty, *Pengaruh Persepsi dan Pengetahuan Produk Terhadap Minat Penggunaan E-Money Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, (Lampung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2018).

⁵ Dewi Indriani Jusuf, *Perilaku Konsumen Di Masa Bisnis Online*, (Yogyakarta: Andi, 2018).

4.17 menunjukkan hasil bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel perilaku masyarakat berpengaruh terhadap penggunaan ulang dompet digital ditunjukkan dengan hasil uji parsial diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,301 dan t_{tabel} sebesar 2,026, sehingga t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel perilaku masyarakat terhadap penggunaan ulang dompet digital di Kabupaten Tulungagung.

Variabel perilaku masyarakat dalam penelitian ini diukur menggunakan tiga indikator yaitu kebutuhan, promosi, dan gaya hidup. Berdasarkan pengukuran dengan menggunakan indikator kebutuhan, diperoleh hasil bahwa banyaknya fitur yang ditawarkan oleh dompet digital mengakibatkan pengguna dapat memenuhi kebutuhannya hanya dengan melakukan transaksi melalui *smartphone*. Selain itu, banyak pengguna yang menggunakan aplikasi dompet digital sebagai alat untuk menambah pundi-pundi penghasilan mereka. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengguna dompet digital di Kabupaten Tulungagung sudah dapat mengambil manfaat yang lebih dari aplikasi dompet digital sebagai sarana penambah penghasilan.

Selanjutnya berdasarkan indikator promosi diperoleh hasil bahwa iklan, diskon, dan *voucher cashback* menjadi strategi jitu yang dapat digunakan untuk meningkatkan daya beli masyarakat pengguna dompet

digital di Kabupaten Tulungagung. Hal ini sesuai dengan teori bahwa melakukan sesuatu dengan cara yang paling murah adalah kunci dari efisiensi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa adanya iklan, diskon, dan *voucher cashback* dapat mempengaruhi minat penggunaan secara berulang aplikasi dompet digital di Kabupaten Tulungagung.

Pada indikator gaya hidup diperoleh hasil bahwa tujuan pengguna dalam menggunakan dompet digital bervariasi, hal ini dipengaruhi oleh adanya kelompok acuan dan status sosial terhadap sikap dan perilaku konsumen yang menentukan keputusan pembeliannya. Pengguna yang merasakan kenyamanan dan kemudahan saat menggunakan dompet digital, mendorongnya untuk melakukan penggunaan secara berulang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa latar belakang pengguna yang beragam mengakibatkan perilaku masyarakat di Kabupaten Tulungagung dalam menggunakan dompet digital juga bervariasi.

Variabel perilaku masyarakat didukung oleh penelitian Gilang yang berjudul *Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Penggunaan E-Money* (Studi Kasus Minimarket Indomaret Kec. Binjai Kota, Kota Binjai). Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa variabel perilaku konsumen berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *e-money* sebesar 35,7% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain⁶

⁶ Gilang Tri Pamungkas, *Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Penggunaan E-Money*, (Medan: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2018).

Penelitian Indrawan yang berjudul Pengaruh Kemampuan Finansial, Kemudahan, Dan Perilaku Konsumen Terhadap Minat Penggunaan Uang Elektronik Di Kota Yogyakarta, juga menunjukkan hasil bahwa variabel perilaku konsumen berpengaruh terhadap penggunaan *e-money* sebesar 69,3% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.⁷

Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa perilaku masyarakat berpengaruh terhadap penggunaan ulang dompet digital di Kabupaten Tulungagung.

C. Pengaruh Preferensi Masyarakat Terhadap Penggunaan Ulang Dompet Digital di Kabupaten Tulungagung

Preferensi adalah proses evaluasi konsumen dengan membandingkan dua atau lebih obyek. Preferensi konsumen bersifat subyektif artinya preferensi yang dimiliki tiap individu bisa saja berbeda, selain itu preferensi juga bersifat independen terhadap pendapatan dan harga, karena kemampuan untuk membeli barang tidak menentukan bahwa barang tersebut disukai atau tidak disukai oleh konsumen.

Berdasarkan analisis dan pengujian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti memperoleh hasil dimana uji validitas pada variabel preferensi menunjukkan hasil yang valid. Selanjutnya uji reliabilitas pada tabel 4.14

⁷ Indrawan Firdauzi, *Pengaruh Kemampuan Finansial, Kemudahan, Dan Perilaku Konsumen Terhadap Minat Penggunaan Uang Elektronik Di Kota Yogyakarta*, (Yogyakarta: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2016).

menunjukkan angka 0,678 yang berarti instrumen dari variabel preferensi masyarakat dinyatakan reliabel.

Berdasarkan uji normalitas variabel preferensi berdistribusi normal, dengan nilai dari *One – Sampel Kolmogorov Smirnov* lebih besar dari nilai taraf signifikansi. Kemudian berdasarkan uji multikolinieritas diketahui hasil *Variance Inflation Factor (VIF)* < 10 maka variabel dari preferensi masyarakat terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas. Pada uji heteroskedastisitas yang dilakukan dengan uji glejser menunjukkan hasil nilai sig. sebesar 0,374. $> 0,05$ sehingga dapat disimpulkan dalam penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Variabel preferensi dalam penelitian ini diukur menggunakan dua indikator yaitu kepuasan dan *trend* budaya. Berdasarkan distribusi jawaban pernyataan responden pada indikator kepuasan diperoleh hasil bahwa seorang konsumen akan selalu membandingkan kelompok barang yang ada untuk dibeli. Kepuasan terhadap suatu *brand* atau produk cenderung akan mendorong konsumen untuk melakukan pembelian berulang apabila kebutuhan yang sama muncul dikemudian hari. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat pengguna aplikasi dompet digital di Kabupaten Tulungagung sudah merasa puas terhadap kinerja dompet digital.

Selanjutnya berdasarkan indikator *trend* budaya, diperoleh hasil bahwa preferensi bersifat subjektif artinya preferensi yang dimiliki tiap individu bisa saja berbeda. Ketidaksamaan ini disebabkan oleh perbedaan

kepentingan, kebutuhan, pengalaman, kepuasan, dan masih banyak lainnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan dompet digital oleh masyarakat Tulungagung tidak hanya didasari oleh tuntutan zaman tetapi oleh banyak faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Penggunaan variabel preferensi masyarakat sebagai variabel independen didukung oleh penelitian Prihastha yang berjudul *Persepsi, Perilaku, dan Preferensi Masyarakat Tulungagung Terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 60 responden dengan hasil yang menunjukkan bahwa preferensi masyarakat Tulungagung terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung rendah.⁸

Namun pada penelitian Fitri Handayani yang berjudul *Analisis Potensi dan Preferensi Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Untuk Menggunakan E-Money* menunjukkan hasil bahwa preferensi berpengaruh terhadap penggunaan *e-money*.⁹ Penelitian Sridawati yang berjudul *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat Terhadap Penggunaan Kartu Pembayaran Elektronik Di Propinsi DKI Jakarta Dan Jawa Barat*, dengan sampel sebanyak 120 responden juga menunjukkan

⁸ Lailatus Sembadra Prihastha, *Persepsi, Perilaku, dan Preferensi Masyarakat Terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung*, (Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2015).

⁹ Fitri Handayani Nur Hakim, *Analisis Potensi dan Preferensi Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Untuk Menggunakan E-money*, (Yogyakarta: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2016).

hasil bahwa preferensi masyarakat memiliki pengaruh terhadap penggunaan kartu pembayaran elektronik.¹⁰

Maka hasil penelitian ini disimpulkan bahwa preferensi masyarakat tidak berpengaruh terhadap penggunaan ulang dompet digital di Kabupaten Tulungagung.

D. Pengaruh Persepsi, Perilaku, dan Preferensi Masyarakat Terhadap Penggunaan Ulang Dompet Digital di Kabupaten Tulungagung

Berdasarkan analisis uji yang peneliti lakukan, maka peneliti memperoleh hasil dimana variabel-variabel independen yang terdiri dari persepsi, perilaku dan preferensi masyarakat terhadap penggunaan ulang dompet digital di Kabupaten Tulungagung diperoleh nilai *R Square* atau Koefisien Determinasi sebesar 0,672 atau 67,2%, dengan demikian variabel persepsi masyarakat (X_1), variabel perilaku masyarakat (X_2), dan variabel preferensi masyarakat (X_3) berpengaruh dan memberi kontribusi sebesar 67,2% terhadap Penggunaan Ulang Dompet Digital di Kabupaten Tulungagung.

Berdasarkan hasil uji simultan menunjukkan bahwa variabel persepsi, perilaku, dan preferensi masyarakat secara bersama-sama berpengaruh terhadap penggunaan ulang dompet digital, dimana dibuktikan

¹⁰ Sridawati, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat Terhadap Penggunaan Kartu Pembayaran Elektronik Di Propinsi Dki Jakarta Dan Jawa Barat*, (Bogor: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2006).

dengan nilai dari tabel ANOVA dengan nilai Sig. sebesar 0,000 yang mana nilai tersebut lebih kecil dari nilai signifikansi 5%.

Salah satu minat yang mendasari minat pembelian secara berulang adalah pengalaman masa lalunya dengan produk tersebut, serta bagaimana ketercapaian ekspektasi dengan kenyataan yang konsumen terima. Berdasarkan tiga indikator yang digunakan yaitu loyalitas pelanggan, respon positif, dan kenyamanan pelanggan, diperoleh hasil bahwa masyarakat Tulungagung sudah dapat merasakan kepuasan dan kemudahan terhadap penggunaan dompet digital. Akan tetapi perbedaan latar belakang yang dimiliki oleh setiap individu mengakibatkan tingkat persepsi, perilaku, dan preferensi terhadap dompet digital, rekening bank, dan uang tunai sebagai sistem pembayaran bisa saja berbeda.

